

## ANALISIS RANTAI PASOK KETERSEDIAAN BAHAN BAKU DI INDUSTRI JASA MAKANAN CEPAT SAJI PADA KFC MULTIMART RANOTANA

Oleh:  
**Pingkan O.E. Talumewo<sup>1</sup>**  
**Lotje Kawet<sup>2</sup>**  
**Jessy J. Pondaag<sup>3</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen  
Universitas Sam Ratulangi Manado  
e-mail: [esterpingkan@yahoo.com](mailto:esterpingkan@yahoo.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini penting untuk memahami bagaimana manajemen rantai pasok khususnya dikaitkan dengan persediaan bahan baku di industri makanan dan minuman khususnya di perusahaan waralaba internasional. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen rantai pasok terhadap persediaan bahan baku. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Data yang telah terkumpul, dianalisis dengan menggunakan langkah-langkah yang sering disebut triangulasi, yaitu: Reduksi data; Display Data Faktor-faktor dari manajemen rantai pasokan yang berdampak pada persediaan bahan baku dan kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif populasi dan sampel yang di ambil adalah disebut informan. Penetapan informan ditentukan berdasarkan kajian penelitian yaitu pihak manajemen KFC cabang Multimart Manado. Manajemen rantai pasokan berdampak pada persediaan bahan baku yang cukup dan dibutuhkan serta berkualitas dimana dengan manajemen rantai pasok yang baik akan membuat persediaan akan selalu terjaga dan memenuhi kebutuhan dan permintaan saat diperlukan khususnya di KFC cabang Multimart Manado. Pihak KFC perlu terus meningkatkan manajemen atau tata kelola dari rantai pasokan perusahaan agar bahan baku selalu tercukupi dan tersedia kapan saja dibutuhkan.

**Kata kunci:** *bahan baku, rantai pasok, jasa*

### ABSTRACT

*This research is important to understand how supply chain management, especially associated with the supply of raw materials in the food and beverage industry, especially in an international franchise company. The purpose of this study was to determine the supply chain management of the supply of raw materials. This research is qualitative. The data has been collected, analyzed using measures that are often called triangulation, namely: data reduction; Display data on the factors that impact supply chain management in the supply of raw materials and conclusions. In a qualitative study population and the sample is taken is called the informant. Determination of the informant is determined based on a review of research, namely the management of KFC branches Multimart Manado. Supply chain management to the supply of raw materials and the necessary and sufficient quality where with a good supply chain management will make the supply will always be maintained and meet the needs and requests when needed, especially in the KFC branch Multimart Manado. KFC parties need to continue to improve the management or governance of the company's supply chain so that the raw material is always fulfilled and available whenever needed.*

**Keywords:** *raw materials, supply chain, service*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Salah satu kriteria perusahaan berhasil adalah perusahaan yang mampu menghubungkan lingkup internal dan eksternalnya dalam satu rantai yang disebut dengan *supply chain* (Frohlich and Westbrook, 2001). Lingkup penelitian ini adalah perusahaan di bidang jasa penyediaan makanan pada restoran makanan cepat saji. Dalam industri jasa penyedia makanan merupakan bentuk industri yang terfragmentasi yang mana tidak ada perusahaan yang memiliki pangsa pasar terbesar, sehingga dalam industri ini perlu spesialisasi baik dengan pemasok ataupun pelanggan untuk mencapai pematapan manajemen rantai pasokan guna peningkatan mutu dan pelayanan perusahaan.

Jumlah penduduk Indonesia yang besar dengan pertumbuhan per kapita yang tergolong tinggi merupakan potensi yang sangat besar bagi industri makanan olahan, termasuk fast food. Ketersediaan makanan yang cepat saji (quick service) semakin dibutuhkan sejalan dengan meningkatnya mobilitas masyarakat, terutama di kawasan perkotaan yang dinamis. Makin maraknya bisnis restoran kategori fastfood yang menyediakan menu utama ayam goreng dan burger, khususnya yang dikembangkan melalui sistem franchise memacu kondisi persaingan yang semakin ketat. Selain akibat masuknya merek baru, pemain-pemain lama juga terus melakukan perluasan jangsan pemasarannya. Apalagi kategori makanan pokok sehari-hari juga menghadapi substitusi yang kuat dan luas, baik dari menu dan merek.

Di kota Manado sudah memiliki salah satu armada atau kata lain cabang dari restoran makanan cepat saji KFC. Dan yang perlu kita ketahui bagaimana peran rantai pasok terhadap ketersediaan bahan baku di KFC Multimart Manado ini melihat banyak pesaing-pesaing yang ada.

Penelitian ini berkaitan dengan masalah yang ada di *Kentucky Fried Chicken* (KFC) guna mencari tahu apakah persediaan bahan baku sudah terpenuhi di restoran makanan cepat saji ini. Di KFC terdapat banyak pilihan menu makanan dan minuman yang sangat bervariasi dan enak tentunya, juga harga yang terjangkau. Karena itu banyak konsumen yang memesan makanan setiap harinya. Tetapi seringkali konsumen mendapati pilihan menu makanan atau minuman yang akan mereka pesan habis terjual atau kosong, padahal KFC menyediakan makanan atau minuman tersebut. Di sinilah peran manajemen rantai pasok terhadap persediaan bahan baku di KFC.

### Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui manajemen rantai pasok terhadap persediaan bahan baku di KFC cabang Multimart Manado.

## TINJAUAN PUSTAKA

### DAN BISNIS

### Rantai Pasokan

*Supply chain* atau dapat diterjemahkan “rantai pasok” adalah rangkaian hubungan antar perusahaan atau aktivitas yang melaksanakan penyaluran pasokan barang atau jasa dari tempat asal sampai ke tempat pembeli atau pelanggan (Assauri, 2011:280). *Supply chain* menyangkut hubungan yang terus-menerus mengenai barang, uang dan informasi. Barang umumnya mengalir hulu ke hilir, uang mengalir dari hilir ke hulu, sedangkan informasi mengalir baik dari hulu ke hilir maupun hilir ke hulu. Dilihat secara horizontal, ada lima komponen utama atau pelaku dalam *supply chain*, yaitu *supplier* (pemasok), *manufacturer* (pabrik pembuat barang), *distributor* (pedagang besar), *retailer* (pengecer), *customer* (pelanggan). Secara Vertikal, ada lima komponen utama *supply chain*, yaitu *buyer* (pembeli), *transporter* (pengangkut), *warehouse* (penyimpan), *seller* (penjual) dan sebagainya (Assauri, 2011:169).

### Manajemen Rantai Pasokan (*Supply Chain Management*)

Rantai Suplai (*Supply chain management*) adalah sebuah ‘proses payung’ di mana produk diciptakan dan disampaikan kepada konsumen dari sudut struktural. Sebuah *supply chain* (rantaisuplai) merujuk kepada jaringan yang rumit dari hubungan yang mempertahankan organisasi dengan rekan bisnisnya untuk mendapatkan sumber produksi dalam menyampaikan kepada konsumen. (Kalakota, 2000: 197).

Heizer and Render (2005:4) manajemen rantai pasokan mencakup aktivitas untuk menentukan: (1) Transportasi ke vendor; (2) Pemindahan uang secara kredit dan tunai; (3) Para pemasok; (4) Bank dan distributor; (5) Utang dan piutang usaha; (6) Pergudangan dan tingkat persediaan; (7) Pemenuhan pesanan; (8) Berbagi informasi pelanggan, prediksi, dan produksi.

Tujuan dasar *Supply Chain Management* adalah untuk mengendalikan persediaan dengan manajemen arus material. Persediaan adalah jumlah material dari pemasok yang digunakan untuk memenuhi permintaan pelanggan atau mendukung proses produksi barang dan jasa. Perusahaan dapat mengambil pendekatan *supply chain management* yang efisien untuk mengkoordinasikan aliran material untuk meminimalkan persediaan dan memaksimalkan produktivitas perusahaan

Tujuan *Supply chain* juga Menyediakan barang dan jasa dengan tingkat ketersediaan yang tinggi dan memenuhi permintaan dari pelanggan adalah sasaran dan tujuan dari SCM. Tujuan lain dari SCM adalah Tujuan dari manajemen rantai suplai ialah meningkatkan kepercayaan dan kolaborasi diantara rekanan rantai suplai, dan meningkatkan inventaris dalam kejelasannya dan meningkatkan percepatan inventori.

Supply Chain menunjukkan adanya rantai yang panjang yang dimulai dari supplier sampai pelanggan, dimana adanya keterlibatan entitas atau disebut. Pelaku utama yang terlibat dalam supply chain (Heizer & Reinder, 2005:40): (1) Supplier Rantai pada supply chain dimulai dari sini, yang merupakan sumber yang menyediakan bahan pertama, dimana mata rantai penyaluran barang akan mulai. Bahan pertama disini bisa dalam bentuk bahan baku, bahan mentah, bahan; (2) Supplier-Manufacturer Rantai pertama tadi dilanjutkan dengan rantai kedua, yaitu manufacturer yang merupakan tempat mengkonversi ataupun menyelesaikan barang (finishing). Hubungan kedua mata rantai tersebut sudah mempunyai potensi untuk melakukan penghematan. Misalnya, penghematan inventory carrying cost dengan mengembangkan konsep supplier partnering, penolong, suku cadang atau barang dagang; (3) Supplier-Manufacturer-Distribution. Dalam tahap ini barang jadi yang dihasilkan disalurkan kepada pelanggan, dimana biasanya menggunakan jasa distributor atau wholesaler yang merupakan pedagang besar dalam jumlah besar; (4) *Supplier-Manufacturer-Distribution-Retail Outlets*. Dari pedagang besar tadi barang disalurkan ke toko pengecer (retail outlets). Walaupun ada beberapa pabrik yang langsung menjual barang hasil produksinya kepada customer, namun secara relatif jumlahnya tidak banyak dan kebanyakan menggunakan pola seperti di atas; (5) *Supplier-Manufacturer-Distribution-Retail Outlets-Customer*. Customer merupakan rantai terakhir yang dilalui dalam supply chain dalam konteks ini sebagai end-use.

Kotler (2002:486) menyatakan Definisi jasa : Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik

Fandy Tjitono (2005:16) mendefinisikan Jasa sebagai tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak memiliki kepemilikan sesuatu. Berdasarkan definisi diatas, pada dasarnya jasa tidak berwujud, tidak menghasilkan kepemilikan, dapat memberikan kepuasan serta untuk menghasilkan tersebut mungkin perlu atau tidak perlu juga memerlukan penggunaan benda nyata. Klasifikasi Jasa Kotler (2007: 7) membagi jasa menjadi beberapa kategori sebagai berikut :

1. Barang berwujud murni. Merupakan barang berwujud, dimana tidak ada jasa yang menyertainya. Seperti sabun, pasta gigi, atau garam.
2. Barang berwujud yang disertai jasa. Terdiri atas barang berwujud yang disertai oleh satu atau beberapa jenis jasa. Misalnya : ruang pameran, perbaikan dan pemeliharaan serta pemenuhan garansi.
3. Campuran Barang dan jasa berada dalam porsi yang sama. Contohnya : makan di restoran lengkap dengan pelayanannya.
4. Jasa utama yang disertai barang dan jasa tambahan Tawaran tersebut terdiri atas jasa utama bersama jasa tambahan atau barang pendukung. Contohnya, penumpang pesawat terbang membeli jasa angkutan. Barang berwujud seperti makanan dan minuman, sobekan tiket dan majalah penerbangan.
5. Jasa murni Kategori ini hanya murni terdiri dari jasa. Contoh : mencangkup penjangkauan bayi, psikoterapi dan pijat. Dari perbedaan tersebut sulit untuk menyamakan kategori jasa.



Kotler (2007:45) menyatakan Jasa memiliki empat karakteristik, yaitu :

1. Tidak berwujud (*intangibility*): tidak seperti produk fisik, jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar atau dicium sebelum jasa itu dibeli.
2. Tidak terpisahkan (*inseparability*): umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Jika seseorang melakukan jasa, maka penyediaannya adalah bagian dari jasa. Karena pelanggan juga hadir saat jasa itu dilakukan, interaksi penyedia pelanggan adalah ciri khusus dari pemasaran jasa. Baik penyedia maupun pelanggan mempengaruhi hasil jasa.
3. Bervariasi (*variability*): jasa itu sangat bervariasi karena dia tergantung pada siapa yang menyediakan dan dimana jasa itu dilakukan.
4. Mudah lenyap (*perishability*): jasa tidak bisa disimpan. Mudah lenyapnya jasa tidak jadi masalah bila permintaan tetap karena mudah untuk terlebih dahulu mengatur staf untuk melakukan jasa itu bila permintaan berfluktuasi, perusahaan jasa menghadapi masalah yang rumit. Contohnya perusahaan transportasi seperti perusahaan penerbangan harus menyiapkan *extra flight* pada *peak season* (hari-hari puncak seperti musim liburan dan lebaran)

### Penelitian Terdahulu

Penelitian Ahmad dan Reza (2012) yang berjudul Pengaruh Pola integrasi supply chain terhadap performa perusahaan pada industri jasa makanan di Surakarta. Lingkup penelitian ini adalah perusahaan dibidang jasa penyediaan makanan yang terdiri dari hotel, restoran konvensional dan restoran makanan cepat saji. Dimana dalam industri penyedia makanan merupakan bentuk industri yang terfragmentasi yang mana tidak ada perusahaan yang memiliki pangsa pasar terbesar sehingga dalam industri ini perlu spesialisasi baik dengan pemasok ataupun pelanggan untuk mencapai pematapan manajemen rantai pasokan guna peningkatan mutu dan pelayanan perusahaan.

Penelitian Regina dan Devi (2012) yang berjudul Analisa Pengaruh Supply Chain Management terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan. Alat analisis menggunakan paradigma kuantitatif. Objek penelitiannya para manajer yang bekerja pada perusahaan manufaktur yang menerapkan SCM di Surabaya. Penelitian Manambing (2014) yang berjudul Analisis Perencanaan Supply Chain Management pada Sinar Galesong Pratama. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang fokus pada analisis perencanaan supply chain management. Hasil penelitian ini adalah Proses pemilihan pemasok di PT. Sinar Galesong Pratama melalui kerjasama dengan agen tunggal pemegang merek Suzuki di Indonesia yaitu PT. Suzuki Indomobil Sales

Penelitian Wuwung (2013) yang berjudul Manajemen Rantai Pasokan Produk Cengkeh pada Desa Wawona Minahasa Selatan. Manajemen rantai pasokan adalah sebuah sistem yang melibatkan proses produksi, pengiriman, penyimpanan, distribusi dan penjualan produk dalam rangka memenuhi permintaan akan produk tersebut rantai pasokan didalamnya termasuk seluruh proses dan kegiatan yang terlibat didalam penyampaian produk tersebut sampai ke tangan pemakai konsumen. Semua itu termasuk proses produksi pada manufaktur, sistem transportasi yang menggerakkan produk dari manufaktur sampai ke outlet retail, gudang tempat penyimpanan produk tersebut, pusat distribusi tempat dimana pengiriman dalam lusin besar dibagi kedalam lusin kecil untuk dikirim kembali ke toko-toko dan akhirnya sampai ke pengecer yang menjual produk tersebut. Sebuah operasi yang efisien dari rantai pasokan tergantung lengkap dan akuratnya aliran data yang berhubungan dengan produk yang diminta dari pengecer sampai pelanggan. Metode analisis yang digunakan adalah *supply chain management* (SCM). Menggunakan alat analisis rantai pasokan dari awal sampai akhir dengan proses aktivitas pengadaan bahan baku, menjadi barang setengah jadi dan produk akhir serta pengiriman ke pelanggan. Hasil penelitian ditemukan bahwa petani masih menggunakan alat tradisional, hal ini tidak efisien serta banyak mengorbankan waktu dan biaya.

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, yaitu rangkaian kegiatan atau proses menjangkau informasi dari kondisi sewajarnya dalam kehidupan suatu obyek yang dihubungkan dengan pemecahan suatu masalah baik dari sudut pandangan teoritis maupun praktis sehingga penelitian kualitatif bersifat induktif karena tidak dimulai dari hipotesis sebagai generalisasi, untuk diuji kebenarannya melalui pengumpulan data yang bersifat khusus (Satori dan Komariah, 2010:23). Desain penelitian kualitatif dimulai dengan pengumpulan informasi-informasi dalam situasi sewajarnya, untuk dirumuskan menjadi suatu generalisasi yang dapat diterima oleh akal sehat (*common sense*) manusia Sugiyono (2010:2).

### Lokasi dan Waktu Penelitian

Waktu penelitian berlangsung Desember 2013 sampai dengan bulan Maret 2013. Lokasi penelitian berada di Kentucky Fried Chicken (KFC) cabang Multimart Ranotana Manado di Jalan Sam Ratulangi No. 19 Manado.

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif karena metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrument kunci. Obyek yang alamiah ialah obyek yang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti sehingga kondisi pada saat peneliti berada di obyek dan setelah keluar dari obyek relatif tidak berubah (Sugiyono, 2008:115).

### Informan Penelitian

Dalam penelitian kualitatif populasi dan sampel dalam penelitian yang diambil adalah disebut informan, Informan penelitian ialah orang yang benar-benar tahu atau pelaku yang terlibat langsung dengan permasalahan penelitian. Mengingat metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, maka peneliti sangat erat kaitannya dengan faktor-faktor kontekstual, jadi maksud sampling dalam hal ini untuk menjangkau sebanyak mungkin informasi dari pelbagai macam sumber dan bangunannya. Maksud kedua dari sampling ialah menggali informasi yang akan menjadi dasar dan rancangan serta teori yang muncul (Harsono, 2009:62 dan Simamora, 2008:285). Penetapan informan ditentukan berdasarkan kajian penelitian yaitu pihak manajemen KFC cabang Multimart Manado.

### Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampling adalah purposif sampling yaitu pengambilan sampel atau informan berdasarkan kriteria tertentu (Sugiyono, 2010: 205). Kriteria memilih informan sebagai narasumber dalam penelitian ini yaitu: pihak manajemen perusahaan khususnya di store KFC cabang Multimart Ranotana Manado.

### Cara Pengumpulan Data

Instrumen utama pengumpulan data pada penelitian kualitatif ialah peneliti itu sendiri atau apa yang disebut sebagai *human instrument* (Bungin, 2001: 71 dan Danim, 2002: 135) Sebagaimana disebutkan, tujuan kualitatif bersifat mendeskripsikan keadaan atau fenomena yang sedang terjadi, oleh sebab itu instrumen diperlukan karena peneliti dituntut dapat menemukan data yang diangkat dari fenomena atau peristiwa tertentu, peneliti dalam melaksanakan wawancara walaupun sifatnya tak terstruktur tetapi minimal peneliti menggunakan pedoman pertanyaan yang akan ditanyakan sebagai catatan, yang juga disebut sebagai pedoman wawancara *interview guide* (Arikunto, 2010:203).

### Definisi Operasional

*Supply chain* atau dapat diterjemahkan “rantai pasok “ adalah rangkaian hubungan antar perusahaan atau aktivitas yang melaksanakan penyaluran pasokan barang atau jasa dari tempat asal sampai ke tempat pembeli atau pelanggan. *Supply chain* menyangkut hubungan yang terus-menerus mengenai barang, uang dan informasi. Barang umumnya mengalir hulu ke hilir, uang mengalir dari hilir ke hulu, sedangkan informasi mengalir baik dari hulu ke hilir maupun hilir ke hulu. Dilihat secara horizontal, ada lima komponen utama atau

pelaku dalam *supply chain*, yaitu *supplier* (pemasok), *manufacturer* (pabrik pembuat barang), *distributor* (pedagang besar), *retailer* (pengecer), *customer* (pelanggan). Secara Vertikal, ada lima komponen utama *supply chain*, yaitu *buyer* (pembeli), *transporter* (pengangkut), *warehouse* (penyimpan), *seller* (penjual) dan sebagainya.

### Teknik Analisis Data

Data yang telah terkumpul, dianalisis dengan menggunakan langkah-langkah yang sering disebut triangulasi, yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1994), dalam Sugiyono (2010:243) yaitu: (1) Reduksi data; (2) Display Data; (3) Kesimpulan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Obyek Penelitian

Waralaba Kentucky Fried Chicken (KFC) Di Manado, telah ada sejak tahun 1993 dan saat ini jumlah *outlet* KFC di Manado telah mencapai 7 *outlet* mulai dari KFC Bandara Sam Ratulangi sampai ke KFC di daerah Manado Town Square (MTC). Untuk KFC Multimart Manado yang menjadi obyek penelitian berlokasi di bekas Coco Supermarket di Ranotana yang sekarang ditempati oleh Multimarti di Jalan Sam Ratulangi 19 Manado.

**Tabel 1. Lokasi KFC Store di Kota Manado**

<i>KFC Store</i>	Alamat	Kota	Layanan
Manado Sudirman	Jl. Jenderal Sudirman 73	Manado	Standar, Delivery
Manado Boulevard	Jl. Sam Ratulangi Ruko	Manado	Standar, Midnight, Chaki
Multimart Manado	Manado	Manado	Kids
Coco Manado	Jl. Sam Ratulangi No. 19	Manado	Standar, Chaki Kids
Bahu Mall Manado	Jl. Sarapung	Manado	Standar
MTC Manado	Jl. Piere Tendeau Bahu Mall	Manado	Standar, Delivery, Chaki Kids
Manado Megamas	Jl. Piere Tendeau MTC Manado	Manado	Standar, Chaki Kids
	Jl. Piere Tendeau Mega Mas		Standar, Drive Thru, Midnight, Caffe

Sumber: [www.kfeku.com](http://www.kfeku.com) (2013)

### Hasil dan Pembahasan

Manajemen rantai pasokan yang merupakan rangkaian hubungan antara perusahaan atau aktivitas yang melaksanakan pasokan barang atau jasa perusahaan atau aktivitas melaksanakan penyaluran pasokan barang dari tempat asal sampai ke tempat pembeli sangat penting bagi perusahaan. Bagi perusahaan kelas KFC yang berstandar internasional yang merupakan pemimpin pasar di bidang industri makanan cepat saji menjadikan manajemen rantai pasokan sebagai salah satu aktivitas utama dalam memberikan kepuasan dan meningkatkan loyalitas konsumennya. Hal ini karena dengan manajemen rantai pasokan yang efektif dan efisien akan meningkatkan ketersediaan bahan baku di masing-masing store dan akan mengurangi atau menghilangkan kelangkaan atau kekurangan persediaan yang merupakan sesuatu yang harus dihindari oleh perusahaan khususnya yang bergerak di industri makanan khususnya makanan cepat saji (*fast food*) yang sangat mementingkan kecepatan dan juga ketersediaan produk.

Visi KFC untuk menjadi restoran paling digemari serta menjadi pemimpin industri restoran cepat saji pada semua segi atau aspek harus menjadikan manajemen rantai pasokan ini sebagai salah satu fokus dan prioritas utama dalam membawa perusahaan menjadi seperti yang divisikan oleh perusahaan. Hal ini bisa terjadi jika rantai pasokan dimanajementi dengan baik mulai dari perencanaan, pengelolaan serta pengontrolan rantai pasokan yang ada menuju tempat penyimpanan serta penggunaan bahan baku yang ada di tempat penyimpanan



tersebut. Hasil wawancara dari informan di KFC cabang Multimart Manado, wawancara diarahkan kepada pihak manajemen atau pengelola di tempat tersebut, berdasarkan wawancara dengan pihak manajemen dan juga informasi dari berbagai media ditemukan oleh peneliti bahwa: KFC cabang Multimart Manado berkomitmen untuk menjadi pemimpin pasar di industri makanan cepat saji di wilayahnya dengan dukungan pemasok yang profesional, kredibel serta teruji, khususnya pemasok dalam negeri dan lebih khusus lagi pemasok lokal. Namun sampai saat ini pemasok lokal (dari Manado dan Sulawesi Utara) masih belum mampu memasok ke perusahaan untuk memasok secara rutin bahan baku produksi perusahaan. Hal ini dikarenakan perusahaan menuntut kepada pemasok agar bisa memenuhi standar internasional dari bahan baku yang dipasok ke restoran KFC khususnya di KFC cabang Multimart Manado.

Rantai pasokan di KFC khususnya di KFC cabang Multimart Manado dimulai dari pertama, pembelian pasokan yang telah ditentukan sebelumnya berdasarkan kriteria telah memenuhi bahan baku standar internasional, tepat waktu dan bisa menjaga kontinuitas pasokan, dan dilakukan mingguan atau bulanan tergantung kebutuhan dan permintaan, kedua pengangkutan dari pemasok ke gudang atau tempat penyimpanan dilakukan oleh pemasok sendiri namun diawasi oleh pihak KFC, ketiga untuk penyimpanan pasokan dan penggunaan menggunakan prinsip FIFO (*First in First Out*) untuk terus memperbaharui kesegaran bahan baku yang ada, terakhir keempat untuk tahap produksi dan penjualan, KFC cabang Multimart Manado menganut prinsip pembaharuan terus menerus dan menjaga kesegaran produk juga dimana produk-produk yang akan diproduksi hari ini tidak akan dijual pada besok hari dan produk yang display (ayam) tidak akan dijual lagi dan akan dibuang setelah tidak laku beberapa jam dan akan diganti baru.

Manajemen rantai pasokan berdampak pada persediaan bahan baku yang cukup dan dibutuhkan serta berkualitas dimana dengan manajemen rantai pasokan yang baik akan membuat persediaan akan selalu terjaga ketersediaannya, dan memenuhi kebutuhan dan permintaan saat diperlukan khususnya di KFC cabang Multimart Manado.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis bahwa faktor-faktor dari manajemen rantai pasokan yang berdampak pada persediaan bahan baku antara lain: (1) Perencanaan rantai pasokan; (2) Pengelolaan rantai pasokan; (3) Pengontrolan rantai pasokan. Dimana dengan rantai pasokan yang baik yaitu lancar, memenuhi kualitas, serta tepat waktu akan berdampak pada persediaan bahan baku yang dibutuhkan oleh pihak perusahaan. Selain itu pemasok yang baik, kredibel, serta profesional dibutuhkan untuk memasok persediaan di KFC cabang Multimart Manado yang memenuhi standar kualitas khususnya standar kualitas internasional untuk makanan yang telah ditetapkan. Sedangkan hasil penelitian dari Manarimbing (2014) menyatakan pemilihan pemasok menurut para ahli logistik bahwa salah satu faktor kesuksesan perusahaan adalah pemilihan pemasok dimana dengan pemasok yang tepat akan memberikan garansi kelancaran pasokan aliran barang dan jasa khususnya bahan baku untuk menjaga proses produksi. Dari kedua hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa persediaan bahan baku ditentukan dari rantai pasokan yang baik dan pemasok yang tepat.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil wawancara dan pembahasan penelitian ini adalah : (1) Manajemen rantai pasokan berdampak pada persediaan bahan baku di KFC cabang Multimart Manado. dimana dengan rantai pasokan yang baik yaitu lancar, memenuhi kualitas, serta tepat waktu akan berdampak pada persediaan bahan baku yang dibutuhkan oleh pihak perusahaan baik untuk persediaan jangka pendek, jangka menengah, maupun jangka panjang; (2) Faktor-faktor dari manajemen rantai pasokan yang berdampak pada persediaan bahan baku antara lain: Perencanaan rantai pasokan; Pengelolaan rantai pasokan; dan Pengontrolan rantai pasokan. Selain itu pemasok yang baik, kredibel, serta profesional dibutuhkan untuk memasok persediaan di KFC cabang Multimart Manado yang memenuhi standar kualitas khususnya standar kualitas internasional untuk makanan yang telah ditetapkan.

### Saran

Saran dari penelitian ini adalah : (1) Perusahaan yaitu pihak KFC cabang Multimart Manado perlu terus meningkatkan manajemen atau tata kelola dari rantai pasokan perusahaan agar persediaan bahan baku yang ada selalu tercukupi, serta berkualitas dan tersedia kapan saja dibutuhkan. Perusahaan harus memfokuskan pada pemasok-pemasok utama dari perusahaan yang bisa memenuhi pasokan perusahaan khususnya dalam

memenuhi kebutuhan persediaan bahan baku yang merupakan salah satu inti dari produk yang berkualitas yang terus menerus dijaga dan ditingkatkan oleh perusahaan khususnya perusahaan kelas dunia seperti Kentucky Fried Chicken (KFC) lebih khusus lagi KFC cabang Multimart Manado (2) Pemasok-pemasok yang ada khususnya pemasok yang memenuhi standar kualitas dan bisa memenuhi kebutuhan dari perusahaan harus terus menerus dijaga hubungannya; (3) Perlu dilakukan penelitian lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini baik dengan uji kuantitatif ataupun penelitian kualitatif lainnya di waralaba KFC lainnya di kota Manado atau waralaba lain/perusahaan atau restoran lainnya di daerah Manado dan Sulawesi Utara.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi 2010, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- Assauri, S. 2011. *Manajemen Produksi dan Operasi*, Lembaga Penerbit FEUI, Jakarta.
- Bungin, B. 2001. *Metodologi Penelitian Sosial: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif*. Airlangga University Press, Surabaya.
- Danim, S. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif: Rancangan Metodologi*. Presentasi dan Publikasi Hasil Penelitian untuk Mahasiswa dan Peneliti Pemula Bidang Ilmu-ilmu Sosial, Pendidikan dan Humaniora, Penerbit Pustaka Setia, Bandung.
- Frohlich, M.T., Westbrook, R. 2001. Arc of integration: an international study of supply chain strategies. *Journal of Operations Management* Vol.19 No. 2. Diakses 17 Juni 2014. Hal. 185- 200.
- Harsono, D. 2009. Implementasi Kebijakan Sistem Informasi Manajemen Pertanahan Nasional (SIMTANAS) di Kantor Pertanahan Nasional Kabupaten Jepara. *Tesis*. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro. Semarang. [http://eprints.undip.ac.id/25116/1/DJATI\\_HARSONO.pdf](http://eprints.undip.ac.id/25116/1/DJATI_HARSONO.pdf). Diakses tanggal 28 September 2014.
- Heizer, Jay. & Reinder, Barry. 2005. *Prinsip-prinsip Manajemen Operasi*. PT. Salemba. Jakarta.
- Kalakota, R. 2000. *E-Business 2.0: A Roadmap to Success*. Longman: Addison Welley, USA.
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium, Jilid 2. Penerbit Indeks. Jakarta.
- Kotler, P. 2007. *Manajemen pemasaran*. Jilid 2 Edisi 12 . Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Manambing, M. 2014. Analisis Perencanaan Supply Chain Management pada Sinar Galesong Pratama. *Jurnal Emba*. ISSN 2303-1174, Vol.2 No.2 Juni 2014 Diakses tanggal Juli 2014. Hal. 1570-1578.
- Ahmad, Reza. 2012 Pengaruh Pola integrasi supply chain terhadap performa perusahaan pada industri jasa makanan di Surakarta. *Jurnal Bisnis dan Manajemen* ISSN : 1410-1815 Volume 5 Nomor 1. <http://si.uns.ac.id/profil/id=616&nip>. Diakses tanggal 17 Juni 2014. Hal 1-15.
- Simamora, B. 2008. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Penerbit Gramedia. Jakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono, F. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Edisi Lima. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Regina, Devi. 2012. Analisa Pengaruh Supply Chain Management terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan. <http://studentjournal.petra.ac.id/index.php/akuntansi.../753>. Di akses tanggal 9 september 2014. Hal. 230-238.
- Satori, D., dan Komariah, A. 2010. *Motodologi Penelitian Kualitatif*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Wuwung, S. C. 2013. Manajemen Rantai Pasokan Produk Cengkeh pada Desa Wawona Minahasa Selatan. *Jurnal Emba*. ISSN 2303-1174, Vol 1 No. 3 Juni. Diakses tanggal 17 Juni 2014. Hal 230-238.